3 februari 2014

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Geachte mevrouw van Dongen,

Hartelijk dank voor uw brieven van 25 november en 15 december 2014 waarin u ingaat op toezeggingen die de staatssecretaris van IenM heeft gedaan in de debatten met de Tweede Kamer over de OV-chipkaart. Verder wijst u op de recent aangenomen moties uit de Tweede Kamer ten aanzien van het OV-betalen in Nederland. U verzoekt het NOVB om de inhoud van deze moties en toezeggingen te behandelen in het NOVB. Wij hebben beoordeeld of uw verzoeken passen binnen de NOVB werkagenda. In deze brief geven wij u een reactie op de verdere behandeling van de moties en toezeggingen in het NOVB.

Ten aanzien van de toezeggingen die de staatssecretaris aan de Tweede Kamer heeft gedaan, kunnen we u het volgende melden:

- De staatssecretaris heeft de Tweede Kamer toegezegd om het NOVB te vragen de kwestie van het bedrag van € 2,50 voor het terug laten storten van het saldo op de OV-chipkaart te agenderen. Ik kan u melden dat dit is opgenomen in de NOVB werkagenda van 2015.

- De resultaten van de verschillende pilots die betrekking hebben op betalen in het OV worden inderdaad opgenomen in de voortgangsrapportage van het NOVB in het najaar van 2015.

- Reizigers hebben na afschaffing van het papieren kaartje niet meer de mogelijkheid om vooraf op één traject twee kaartjes te kopen (één tot 9 uur met vol tarief en één na 9 uur met daltarief). De staatssecretaris heeft het NOVB aangevraagd om op te nemen of en hoe hiermee kan worden omgegaan. Het NOVB heeft besloten dit niet op te nemen in de werkagenda. De reden hiervoor is dat ook vóór de afschaffing van het papieren kaartje het daltarief bedoeld was voor reizigers waarvan de gehele reis in de daluren plaatsvond. Echter, in de praktijk kon men door middel van het kopen van twee losse kaartjes toch deels met daltarief reizen, ook wanneer de reis voor 9 uur begon. Dit is nu niet meer mogelijk als gevolg van de systeemkeuze voor de OV-chipkaart die destijds gemaakt is.

- De staatssecretaris is gevraagd om de Tweede Kamer te informeren over het voorstel van het IPO en SkVV over de uniformering van producten en tarieven en het IPO en SkVV in het NOVB te vragen om daarbij het idee mee te nemen om de tariefstijging te maximeren. Besluitvorming over maximering van de tariefstijging valt niet binnen de invloedssfeer van het NOVB. Het vaststellen van regionale kilometertarieven is een bevoegdheid van decentrale overheden, als gevolg van de decentralisatie van het openbaar vervoer door de Tweede Kamer, zoals deze gestalte heeft gekregen in de Wet Personenvervoer 2000.

- De staatssecretaris is door de Tweede Kamer gevraagd om uniformering en afstemming van de verschillende 'geld terug bij vertraging'-regelingen in het spoorvervoer onder de aandacht van het NOVB brengen. Op korte termijn bezien we of 'Geld Terug bij Vertraging' binnen de scope van het NOVB past. Hierover wordt gerapporteerd in de voortgangsrapportage.

- De Tweede Kamer heeft de staatssecretaris verzocht toe te lichten op welke wijze de motie Hoogland over het actief wijzen van reizigers dat ze zijn vergeten uit te checken is uitgevoerd. Bij het bepalen van de maatregelen die genomen kunnen worden om de incomplete transacties terug te dringen en het OV attractiever te maken, is hierover gesproken. Het actief wijzen van reizigers die zijn vergeten uit te checken kan alleen als de reiziger een persoonlijke OV-chipkaart heeft en werkt dus niet voor mensen met een

anonieme kaart. In de afweging tussen deze maatregel en andere maatregelen, is in overleg tussen vervoerders, overheden en consumentenorganisaties deze maatregel niet doorgevoerd. Dit mede omdat de NS-reisapp al in een soortgelijke functie voorzag.

Ten aanzien van de moties die u in uw brief noemt, meld ik het volgende:

- *Motie De Rouwe waarin de Staatssecretaris wordt gevraagd om te overleggen met reizigersorganisaties over de verdere ontwikkeling van de OV-chipkaart en de resultaten van dit overleg naar de Kamer te sturen.*
  De gezamenlijke consumentenorganisaties zijn vertegenwoordigd in het NOVB directeurenoverleg. Op die manier zijn ze structureel betrokken bij de verdere ontwikkeling van de OV-chipkaart en de nieuwe vormen van OV-betalen. Tevens kunnen de consumentenorganisaties gevraagd of ongevraagd advies geven ten aanzien van onderwerpen op de NOVB-werkagenda.

- *Motie Bashir waarin de Staatssecretaris wordt gevraagd er voor te zorgen dat er één OV-chipkaart loket komt waar de reiziger terecht kan voor informatie en klachtafhandeling.*
  Dit is reeds gerealiseerd middels een project uit de NOVB werkagenda van 2014: één loket voor klachten en service over de OV-chipkaart. Het NOVB houdt de voortgang voortdurend in de gaten.

- *Motie Dik-Faber-De Boer waarin de Staatssecretaris wordt gevraagd de transformatie richting de OV-chipkaart 2.0 maximaal te stimuleren door zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 1 januari 2016 te bewerkstelligen dat:*
  - *TLS het OV-chipkaart platform opent zodat ook aanbieders van andere betaalsystemen, zoals Touch and Travel, efficiënt gebruik kunnen maken van bestaande controle en in- en uitcheckapparatuur*
  - *Een systeem van roaming mogelijk wordt onder toezicht van de ACM, zodat elke partij die vervoer wil aanbieden, capaciteit kan inkopen en/of verrekenen bij OV-bedrijven en vrij is om deze ingekochte capaciteit aan te bieden tegen zelf vorm te geven reisproducten en prijzen, zoals kilometerbundels met een tarief voor trein, tram en bus.*

  De onderwerpen zoals ze in deze motie worden beschreven liggen buiten de scope van het NOVB. De structuur en werking van TLS vallen niet binnen de invloedssfeer van het NOVB. Er zijn raakvlakken met een project uit de NOVB werkagenda 2014: visie op OV betalen. Deze visie wordt in 2015 opgeleverd. Uit de visie volgt een aantal acties die moeten leiden tot de uitrol van nieuwe technieken of concepten.

- *Motie Dik-Faber waarin wordt gevraagd de OV-begeleiderskaart zo spoedig mogelijk te verchippen zodat een extra toegangskaart voor deze doelgroep niet nodig is.*
  Dit onderwerp is in het verleden al eerder beschouwd. De NOVB werkgroep Toegankelijkheid is gevraagd dit onderwerp nogmaals te beoordelen en vervolgens terug te rapporteren aan het NOVB directeurenoverleg. Het NOVB rapporteert over de uitkomst hiervan in de voortgangsrapportage in het najaar van 2015.

- *Motie Van Veldhoven waarin de Staatssecretaris wordt gevraagd om, in overleg met NS, de service aan buitenlandse toeristen te verbeteren, bijvoorbeeld door meertalige service-medewerkers op stations waar veel toeristen komen en de mogelijkheid om een OV-chipkaart aan te schaffen in internationale treinen zoals de Thalys.*
  Het NOVB heeft in de werkagenda voor 2015 twee projecten opgenomen die het voor toeristen eenvoudiger en aantrekkelijker moeten maken om met het OV te reizen, te weten een project voor toeristen in Amsterdam en een project voor toeristen in de rest van Nederland.

- *Motie De Boer/Dik-Faber waarin de Staatssecretaris wordt gevraagd om het NOVB te verzoeken een aantal concepten uit te werken voor 1 juli 2015, te weten:*
    - *verdere uitrol van de bestaande systematiek van betalen op rekening van de huidige 350.000 gebruikers naar een grotere groep gebruikers;*
    - *een oplossing zoeken voor de problematiek ten aanzien van het tegen betaling afhalen of overboeken van je saldo van de OV-chipkaart naar je rekening of andere kaart, wat nu erg complex is;*
    - *uitrol van single-check-in-check-out op basis van de pilot op de Valleilijn;*
    - *onderzoek naar uitrolmogelijkheden die de Oystercard in Londen biedt, zoals automatisch het goedkoopste product geven;*
    - *meer en betere arrangementen voor toeristen en mensen die incidenteel met het openbaar vervoer reizen*

  Het NOVB ziet toe op de voortgang van de lopende pilots m.b.t. Reizen op Rekening en de geplande pilot Single Check-in Check-out. Van een eventuele verdere uitrol kan echter pas sprake zijn als de resultaten van de pilots bekend zijn. Zoals hierboven gemeld, zijn er twee projecten opgenomen in de NOVB werkagenda van 2015 om het voor toeristen eenvoudiger te maken om met het OV te reizen. Ook is in deze werkagenda de klacht over de kosten van €2,50 voor het terug laten storten van het OV-chipkaart saldo opgenomen. De mogelijkheid om automatisch het goedkoopste product te selecteren, zoals mogelijk is bij de Oystercard in Londen, wordt ook meegenomen in een project in de werkagenda (BeslissingsOndersteunend Systeem). Verder wil het NOVB benadrukken dat het uitwerken van deze concepten voor 1 juli 2015 niet realistisch is. Voor de zomer van 2015 zal het NOVB, conform de werkagenda 2015, een actieplan opstellen voor de uitwerking van de visie op OV-betalen die dit voorjaar openbaar zal worden.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Eric Janse de Jonge
Voorzitter NOVB directeurenoverleg